

СОВМЕСТНЫЙ ПРОЕКТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И МБРР  
«СОДЕЙСТВИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ  
ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

# Стандарты консультирования потребителей финансовых услуг

## Стандарт 14 «Открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему»

*Разработаны ООО «ФБК» в рамках контракта  
№ FEFLP/QCBS-4.1 «Институциональное  
укрепление Роспотребнадзора в области  
защиты прав потребителей на рынке  
финансовых услуг» и предназначены  
для использования сотрудниками Роспотребнадзора  
и другими заинтересованными лицами*

## **Термины и определения**

Банк - кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять в совокупности следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;

Банковский счет – расчетный (текущий) и иные счета в банках, открытые на основании договора банковского счета, включая счета в банках, открытые на основании договора банковского счета в драгоценных металлах;

Безакцептное (беспорное) списание денежных средств – списание банком денежных средств с банковского счета без распоряжения владельца счета;

Договор банковского счета – договор, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

### **Разъяснение положений законодательства**

Как следует из пункта 1 статьи 845 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), предмет договора банковского счета включает обязанность банка по принятию и зачислению денежных средств, которые поступают на счет, открытый клиенту (владельцу счета), выполнению распоряжений клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведению других операций по счету.

Договор банковского счета может быть заключен и с потребителями - физическими лицами. На такие случаи распространяется действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Согласно пункта 2 статьи 845 ГК РФ банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами. В этой связи в соответствии со статьей 852 ГК РФ за пользование денежными средствами, находящимися на банковском счете клиента, банк уплачивает проценты в размере, определяемом договором банковского счета, сумма которых зачисляется на счет. Сумма процентов зачисляется на счет в сроки, предусмотренные договором, а в случае, когда такие сроки договором не предусмотрены, по истечении каждого квартала. Следует отметить, что по согласованию сторон договор банковского счета может содержать условие о том, что банк не уплачивает проценты за пользование имеющимися на банковском счете клиента денежными средствами.

Договором банковского счета может быть установлено право банка самостоятельно удерживать суммы комиссии за расчетное обслуживание счета изчисляющихся на нем средств.

В соответствии с пунктом 3 статьи 845 ГК РФ банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие, не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

Согласно статье 858 ГК РФ ограничение прав клиента по распоряжению денежными средствами, находящимися на счете, допускается только при наложении ареста на денежные средства, находящиеся на счете, или приостановлении операций по счету, в том числе блокировании (замораживании) денежных средств в случаях, предусмотренных законом.

Банк гарантирует тайну банковского счета, операций по счету и сведений о клиенте. В случае разглашения банком сведений, составляющих банковскую тайну, клиент, права которого нарушены, вправе потребовать от банка возмещения причиненных убытков (статья 857 ГК РФ).

Перечень сведений, относящихся к банковской тайне, а также лиц, которые вправе получать такие сведения, содержится в статье 26 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» (далее – Закон о банках).

Как установлено данной статьей, справки по счетам и вкладам физических лиц выдаются кредитной организацией им самим, судам, органам принудительного исполнения судебных актов, актов других

органов и должностных лиц, организации, осуществляющей функции по обязательному страхованию вкладов, при наступлении страховых случаев, предусмотренных Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации», а при наличии согласия руководителя следственного органа - органам предварительного следствия по делам, находящимся в их производстве.

Кроме того, справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц выдаются на основании судебного решения кредитной организацией должностным лицам органов, уполномоченных осуществлять оперативно-розыскную деятельность, при выполнении ими функций по выявлению, предупреждению и пресечению преступлений по их запросам, направляемым в суд в порядке, предусмотренном статьей 9 Федерального закона от 12.08.1995 № 144-ФЗ «Об оперативно-розыскной деятельности», при наличии сведений о признаках подготавливаемых, совершаемых или совершенных преступлений, а также о лицах, их подготавливающих, совершающих или совершивших, если нет достаточных данных для решения вопроса о возбуждении уголовного дела. Перечни указанных должностных лиц устанавливаются нормативными правовыми актами соответствующих федеральных органов исполнительной власти.

Справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц также выдаются кредитной организацией руководителям (должностным лицам) федеральных государственных органов, перечень которых определяется Президентом Российской Федерации, Председателю Центрального банка Российской Федерации, высшим должностным лицам субъектов Российской Федерации (руководителям высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), руководителям Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, справки по операциям, счетам и вкладам физических лиц - также руководителям государственных корпораций, публично-правовых компаний при наличии запроса, направленного в порядке, определяемом Президентом Российской Федерации, в случае проведения в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции проверки достоверности и полноты сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, соблюдения запретов, ограничений, исполнения обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и другими федеральными законами, в отношении:

- 1) граждан, претендующих на замещение государственных должностей Российской Федерации, если федеральным конституционным законом или федеральным законом не установлен иной порядок проверки указанных сведений;
- 2) граждан, претендующих на замещение должности судьи;
- 3) граждан, претендующих на замещение государственных должностей субъектов Российской Федерации, должностей глав муниципальных образований, муниципальных должностей, замещаемых на постоянной основе;
- 4) граждан, претендующих на замещение должностей федеральной государственной службы, должностей государственной гражданской службы субъектов Российской Федерации, должностей муниципальной службы;
- 5) граждан, претендующих на замещение должностей членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должностей в Центральном банке Российской Федерации;
- 6) граждан, претендующих на замещение должностей руководителя (единоличного исполнительного органа), заместителей руководителя, членов правления (коллегиального исполнительного органа), исполнение обязанностей по которым осуществляется на постоянной основе, в государственной корпорации, Пенсионном фонде Российской Федерации, Фонде социального страхования Российской Федерации, Федеральном фонде обязательного медицинского страхования, иных организациях, создаваемых Российской Федерацией на основании федеральных законов;
- 7) граждан, претендующих на замещение должностей руководителей государственных (муниципальных) учреждений;

8) граждан, претендующих на замещение отдельных должностей на основании трудового договора в организациях, создаваемых для выполнения задач, поставленных перед федеральными государственными органами;

9) лиц, замещающих должности, указанные в пунктах 1 - 6;

10) супруг (супругов) и несовершеннолетних детей граждан и лиц, указанных в пунктах 1 - 7.

Справки по счетам и вкладам в случае смерти их владельцев выдаются кредитной организацией лицам, указанным владельцем счета или вклада в сделанном кредитной организации завещательном распоряжении, нотариальным конторам по находящимся в их производстве наследственным делам о вкладах умерших вкладчиков, а в отношении счетов иностранных граждан - консульским учреждениям иностранных государств.

Кроме того, информация об операциях, о счетах и вкладах физических лиц представляется кредитными организациями в уполномоченный орган, осуществляющий функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, в случаях, порядке и объеме, которые предусмотрены Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Сведения о наличии счетов, вкладов (депозитов) и (или) об остатках денежных средств на счетах, вкладах (депозитах), по операциям на счетах, по вкладам (депозитам) физических лиц предоставляются кредитной организацией налоговым органам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Основные нарушения прав потребителей финансовых услуг при заключении договора банковского счета и соответствующие разъяснения законодательства представлены ниже.

#### *Банк отказывается заключать договор банковского счета<sup>1</sup>*

Банк обязан заключить договор банковского счета с клиентом, обратившимся с предложением открыть счет на условиях, которые объявлены банком для открытия счетов данного вида и отвечают требованиям, предусмотренным законом и установленными согласно ему банковскими правилами (пункт 2 статьи 846 ГК РФ).

В соответствии с пунктом 3 статьи 846 ГК РФ банковский счет может быть открыт на условиях использования электронного средства платежа. К отношениям по договору банковского счета с использованием электронного средства платежа нормы главы 45 ГК РФ применяются, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе (пункт 7 статьи 845 ГК РФ).

В случае, когда коммерческим банком на основании действующего законодательства, банковских правил разработан и объявлен договор банковского счета определенного вида, содержащий единые для всех обратившихся условия (цена услуг банка, размер процентов, уплачиваемых банком за пользование денежными средствами, находящимися на счете клиента, и т.д.), банк в соответствии с пунктом 2 статьи 846 ГК РФ обязан заключить такой договор с любым клиентом, обратившимся с предложением открыть счет на указанных условиях.

В соответствии с пунктом 5.2 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» кредитная организация вправе отказаться от заключения договора банковского счета в случае наличия подозрений о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

*Банк осуществляет безакцептное списание денежных средств без распоряжения потребителя-клиента (например, в счет погашения задолженности по кредиту)*

Согласно статье 854 ГК РФ списание денежных средств со счета осуществляется банком на основании распоряжения клиента.

<sup>1</sup> По материалам Путеводителя по судебной практике (Банковский счет), Консультант Плюс.

Списание денежных средств, находящихся на счете, без распоряжения клиента допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законом или предусмотренных договором между банком и клиентом (статья 854 ГК РФ). При этом банк вправе произвести списание денежных средств на основании исполнительного листа только со счета, открытого в соответствующем отделении банка, в которое предъявлен исполнительный лист.

Как следует из Определения Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 26.10.2011 № ВАС-14029/11 по делу № А39-3331/2010 и аналогичной судебной практики, договор банковского счета может содержать условие о праве банка в безакцептном порядке удерживать со счета клиента комиссию за совершение определенных операций.

В постановлении Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999 № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности», разъяснено, что гражданин является экономически слабой стороной и нуждается в особой защите своих прав, что влечет необходимость ограничить свободу договора для другой стороны, то есть для банков.

Согласно пункту 21 совместного постановления Пленумов Верховного Суда Российской Федерации и Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 08.10.1998 № 13/14 необоснованным списанием денежных средств с расчетного счета клиента является списание, произведенное в сумме, большей, чем предусмотрено платежным документом, а также списание без соответствующего платежного документа либо с нарушением требований законодательства.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает право потребителя на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования не причиняла вред его имуществу. Требования, которые должны обеспечивать предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Условие кредитного договора, предусматривающее право банка на распоряжение денежными средствами клиента-заемщика - физического лица, находящимися на любых открытых в банке счетах, в счет погашения задолженности по кредитному договору, без распоряжения клиента, нарушает права потребителя, недействительно и его включение в договор образует состав административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ, а именно - включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей.

Кроме того, практика заключения трехстороннего дополнительного соглашения к договору банковского счета, в соответствии с которым банк вправе по требованию другого банка, предоставившего кредит клиенту, осуществлять безакцептное списание денежных средств со счета последнего, противоречит законодательству. Сторонами по договору банковского счета являются банк и клиент. Все изменения и дополнения к договору в соответствии с требованиями статьи 450 ГК РФ возможны по соглашению сторон договора. Третьи лица, не являющиеся стороной по договору банковского счета, не могут являться стороной по изменению условий договора банковского счета.

*Банк нарушает условия взимания комиссий, предусмотренных в договоре банковского счета*

Согласно пункту 1 статьи 851 ГК РФ в случаях, предусмотренных договором банковского счета, клиент оплачивает услуги банка по совершению операций с денежными средствами, находящимися на счете.

Плата за указанные услуги может взиматься банком по истечении каждого квартала из денежных средств клиента, находящихся на счете, если иное не предусмотрено договором банковского счета. Если договором банковского счета установлен срок для списания без распоряжения клиента комиссии за совершение отдельных операций, то списание ее в иной срок не может производиться без акцепта клиента.

В соответствии со статьей 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Поскольку одной из сторон договора банковского счета является потребитель, то

односторонний отказ от исполнения обязательства либо одностороннее изменение условий обязательства допустим только в случаях, предусмотренных законом.

Статьей 29 Закона о банках предусмотрено, что комиссионное вознаграждение по операциям устанавливается кредитной организацией по соглашению с клиентом. Кредитная организация не имеет права в одностороннем порядке изменять комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом или договором с клиентом. Плата за совершение отдельных банковских операций, списанная банком по индивидуальному тарифу, увеличенному и установленному банком в отношении клиента без каких-либо правовых оснований, с нарушением установленного договором порядка, является неосновательным обогащением банка. В соответствии со статьей 1102 ГК РФ лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение), за исключением случаев, предусмотренных статьей 1109 ГК РФ.

Следует подчеркнуть, что при исполнении предъявленного к взысканию исполнительного документа банк не вправе удержать со взыскателя комиссионное вознаграждение за исполнение инкассового поручения. Такая комиссия подлежит удовлетворению за счет должника, являющегося клиентом банка. Расходы по совершению исполнительных действий в соответствии со статьей 117 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» возмещаются лицам, их понесшим, за счет должника.

#### *Банк несвоевременно осуществляет перевод денежных средств по поручению клиента*

В соответствии со статьей 849 ГК РФ банк обязан по распоряжению клиента выдавать или списывать со счета денежные средства клиента не позднее дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если иные сроки не предусмотрены законом, изданными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета. Кроме того, банк обязан зачислять поступившие для клиента денежные средства не позднее дня, следующего за днем поступления в банк соответствующего платежного документа, если более короткий срок не предусмотрен законом, изданными в соответствии с ним банковскими правилами или договором банковского счета.

Как отмечается в пункте 1 статьи 855 ГК РФ, при наличии на счете денежных средств, сумма которых достаточна для удовлетворения всех требований, предъявленных к счету, списание этих средств со счета осуществляется в порядке поступления распоряжений клиента и других документов на списание (календарная очередность), если иное не предусмотрено законом.

В случае несвоевременного зачисления банком на счет клиента поступивших клиенту денежных средств, необоснованного списания банком денежных средств, а также невыполнения или несвоевременного выполнения указаний клиента о перечислении денежных средств со счета либо об их выдаче со счета банк обязан уплатить на эту сумму проценты в порядке и в размере, которые предусмотрены статьей 395 ГК РФ, независимо от уплаты процентов, предусмотренных пунктом 1 статьи 852 ГК РФ (проценты за пользование банком денежными средствами).

#### **Документы для обоснования законности требований потребителя**

Документами, на которые необходимо ссылаться при разрешении споров, являются:

Договор банковского счета;

Выписка по банковскому счету;

Претензия (иной документ) потребителя, направленная в финансовую организацию (если у потребителя сохранилась копия, второй экземпляр);

Документы, подтверждающие отказ банка в удовлетворении требований потребителя (при наличии);

Документы, подтверждающие убытки потребителя;

Документы, подтверждающие нравственные и физические страдания потребителя (при наличии), в обоснование компенсации морального вреда.

## **Судебная практика**

Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 23.02.1999 № 4-П «По делу о проверке конституционности положения части второй статьи 29 Федерального закона от 3 февраля 1996 года «О банках и банковской деятельности»;

Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 13, Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ № 14 от 08.10.1998 «О практике применения положений Гражданского кодекса Российской Федерации о процентах за пользование чужими денежными средствами».

### *Арбитражные суды:*

Определение Верховного Суда РФ от 24.04.2017 № 306-КГ17-5044 по делу № А12-35236/2016;

Определение Верховного Суда РФ от 03.07.2017 N 304-КГ17-7538 по делу № А27-15901/2016;

Определение Высшего Арбитражного Суда РФ от 26.10.2011 № ВАС-14029/11 по делу № А39-3331/2010;

Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 20.04.2018 № Ф02-995/2018 по делу № А19-12781/2017;

Постановление Арбитражного суда Западно-Сибирского округа от 25.06.2018 № Ф04-2453/2018 по делу № А75-5755/2017;

Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 03.05.2017 № Ф06-20112/2017 по делу № А12-44540/2016;

Постановление Федерального арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 04.02.2014 по делу № А53-10190/2013;

Постановление Третьего арбитражного апелляционного суда от 16.05.2017 по делу № А33-26313/2016;

Постановление Четвертого арбитражного апелляционного суда от 19.05.2016 по делу № А78-81/2016;

Постановление Тринадцатого арбитражного апелляционного суда от 02.11.2015 по делу № А56-4991/2015;

Постановление Восемнадцатого арбитражного апелляционного суда от 27.01.2015 № 18АП-15466/2014 по делу № А34-5863/2014;

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 10.10.2014 № 17АП-11375/2014-АК по делу N А60-17135/2014;

Постановление Одиннадцатого арбитражного апелляционного суда от 11.06.2014 по делу № А65-2007/2014;

Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 11.03.2014 № 06АП-472/2014 по делу № А04-6704/2013;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 29.05.2014 № 09АП-13728/2014-АК по делу № А40-177736/2013;

Постановление Девятого арбитражного апелляционного суда от 24.09.2013 № 09АП-27765/2013 по делу № А40-40083/13;

Постановление Десятого арбитражного апелляционного суда от 27.05.2013 по делу № А41-39182/12.

### *Суды общей юрисдикции:*

Апелляционное определение Верховного суда Республики Карелия от 02.08.2018 № 33-3046/2018;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Марий Эл от 20.08.2013 по делу № 33-1473/2013;

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 16.07.2013 по делу № 33-8765/2013;

Апелляционное определение Саратовского областного суда от 16.10.2018 по делу № 33-7727/2018;

Апелляционное определение Приморского краевого суда от 17.09.2018 по делу № 33-7521/2018;

Апелляционное определение Приморского краевого суда от 14.11.2017 № 33-11280/2017.

#### **Типовое решение**

1. Проинформировать потребителя финансовых услуг о содержании законодательства, регулирующего открытие банковского счета и осуществление расчетов по нему, а также о возможных нарушениях прав потребителей.
2. Разъяснить особенности разрешения спорных ситуаций, а также возможности административной и юридической поддержки потребителя финансовых услуг со стороны Роспотребнадзора (см. Ведомственный стандарт «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»);
3. В случае соответствующего запроса потребителя финансовых услуг оказать поддержку в оформлении необходимых юридических документов (претензий, исковых заявлений, ходатайств, заявлений в иные надзорные органы, кассационных и апелляционных жалоб, пояснений, дополнений к искам и других необходимых документов) (см. приложения к Ведомственному стандарту «Восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителей финансовых услуг»).



**ФБК**

ул. Мясницкая, 44/1  
Москва, Россия, 101990

Т +7 (495) 737 5353

Ф +7 (495) 737 5347

Е fbk@fbk.ru

[www.fbk.ru](http://www.fbk.ru)